



Belastingdienst



# Project Kintsugi MT update

22-02-2024



# Terugblik Actiepunten en besluiten 08-02-2024

	Omschrijving van besluit of actiepunt	
Actiepunt 1	Er wordt teruggekomen op de manier hoe de kwaliteit wordt gewaarborgd in het proces. Hierbij worden ook ervaringen gedeeld van de afgelopen weken.	Done
Actiepunt 2	Er wordt extra inzicht gegeven in de (proces-) stappen die momenteel worden ondernomen (in de quick-scan) om van beoordeling tot brief te komen.	Done



# Agenda

- 1| Nieuwe beoordeling methode
- 2| Kwaliteit
- 3| Planning

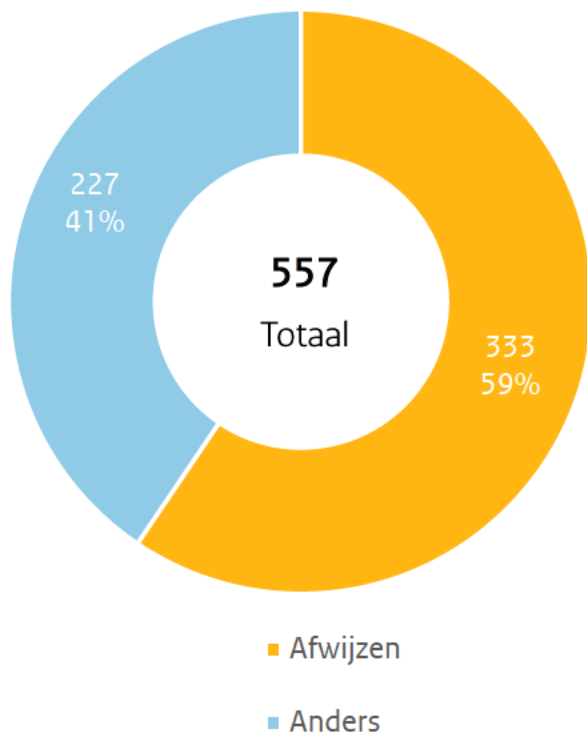


# 1. Nieuwe beoordeling methode



# Nieuwe beoordeling methode | Resultaten

## Resultaat quick scan



## Resultaat:

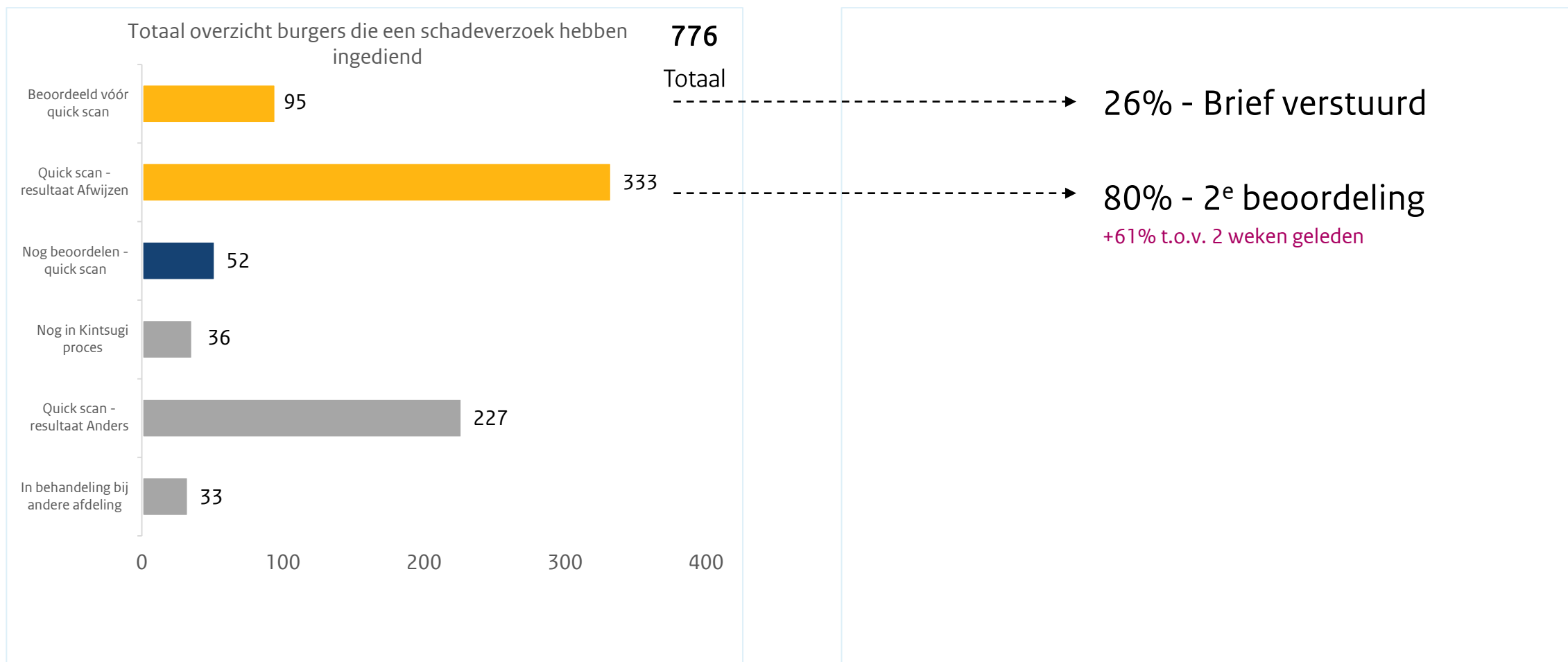
- **557** quick scans uitgevoerd
- **333** 1<sup>e</sup> beoordelingen (afwijzingen) van schadeverzoeken
- **225** 2<sup>e</sup> beoordelingen uitgevoerd

## Toelichting:

- Sinds 31-01 (3 weken) is de **quick scan** methode live gegaan
- Sinds 2 weken geleden zijn er **190** quick scans uitgevoerd
- Tijdens de scan worden de schadeverzoeken die **afgewezen kunnen worden** geïdentificeerd en direct beoordeeld
- Door de quick scan methode kunnen we betere **focus** leggen op het beoordeling proces

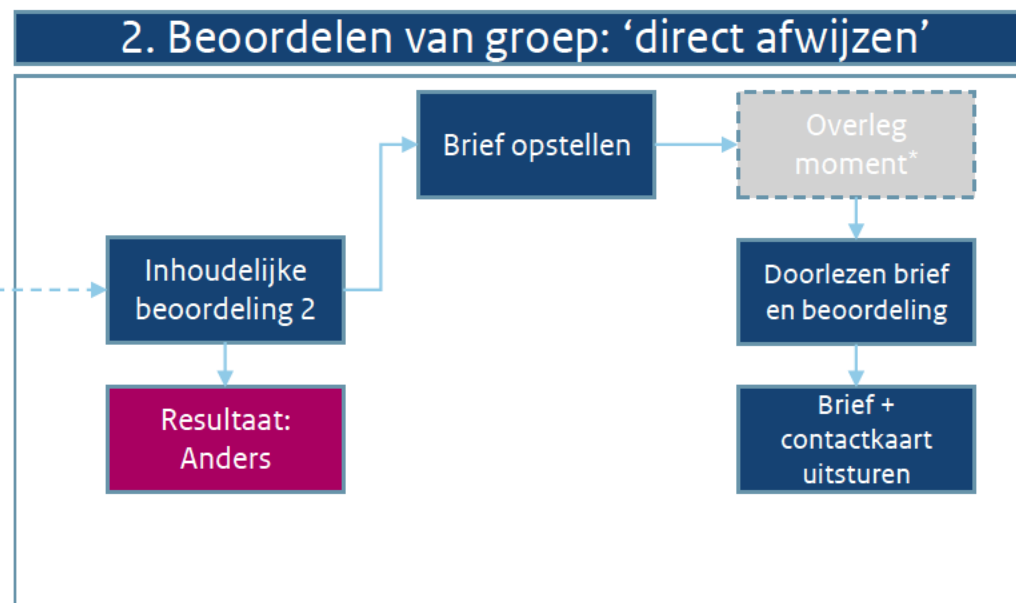
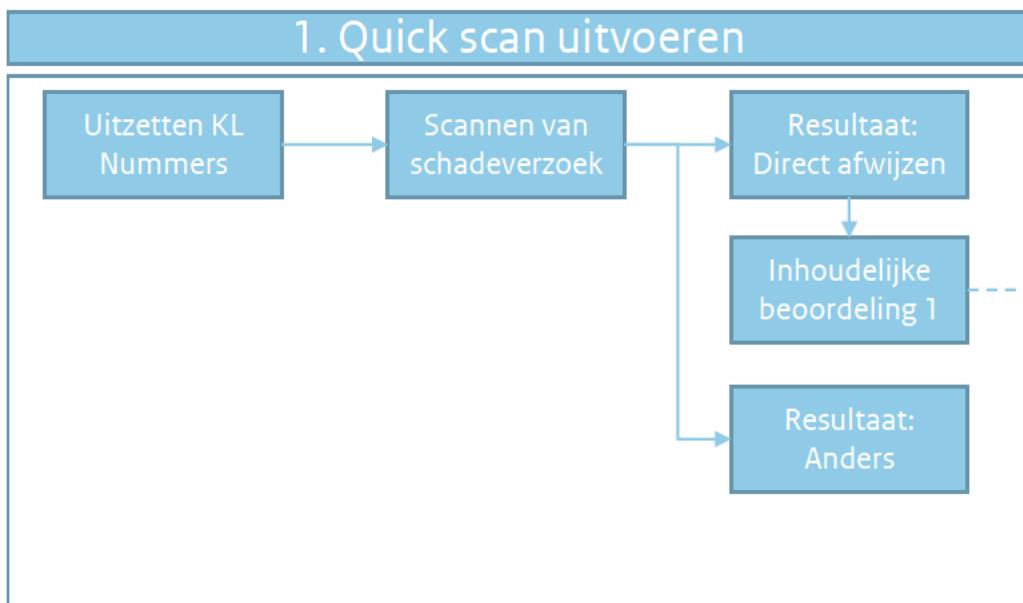


# Nieuwe beoordeling methode | Resultaten





# Nieuwe beoordeling methode | Proces

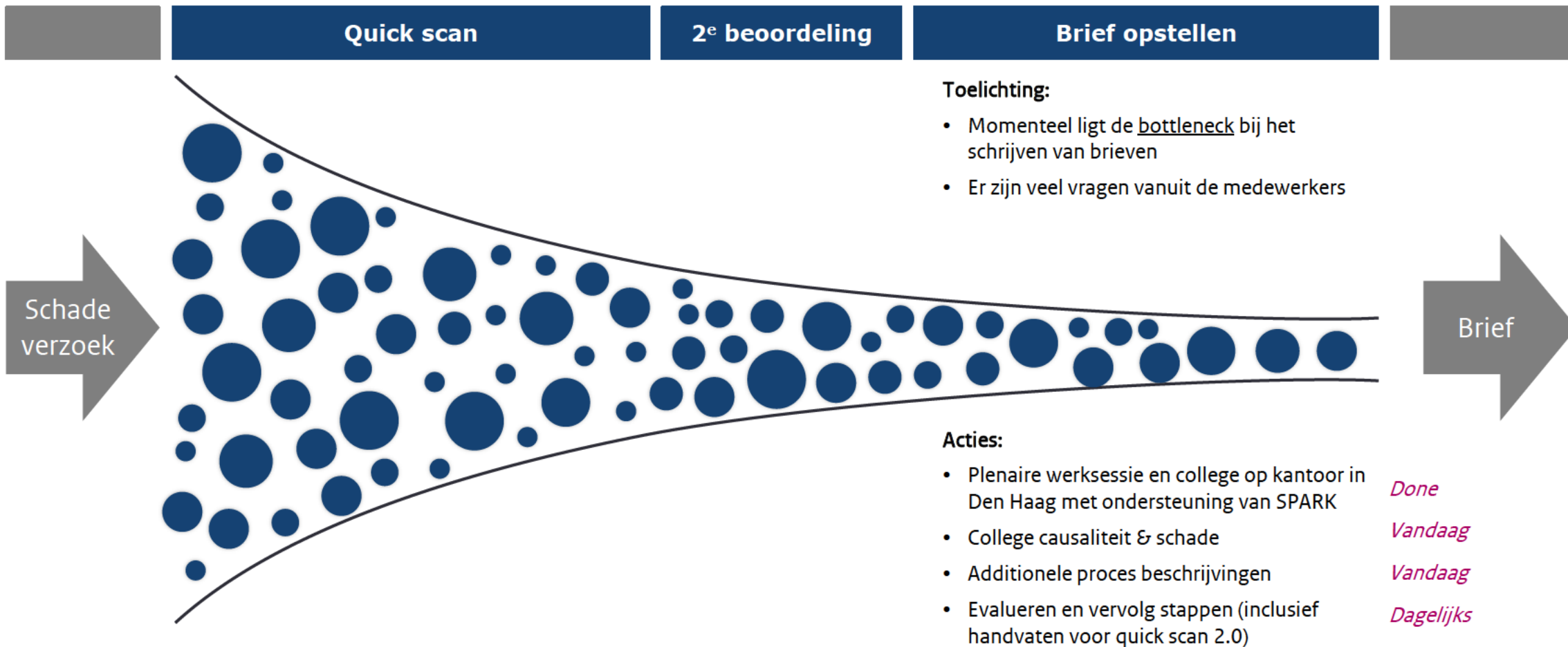


## Toelichting op basis van ervaring afgelopen weken:

- Het uitvoeren van de quick scan gaat **snel en is efficiënt**
- Tijdens de inhoudelijke beoordeling 2 zijn er nog schadeverzoeken die toch als 'Anders' worden aangemerkt (12%). Deze worden **onderzocht** en waar nodig bij een andere afdeling in behandeling genomen of anders gaat er overlegd worden.
- Het **doorlezen van de brieven** door de coördinatoren levert veel druk op (omdat er 2 coördinatoren zijn). Voorstel: Buddy's en coördinatoren controleren de brieven



# Nieuwe beoordeling methode | Proces







## 2. Kwaliteit



# Kwaliteit | Evaluatie tot nu toe

## Proces stappen

### 1<sup>e</sup> beoordeling

De quick scan waarbij wordt gefocust op de beoordeling van de groep 'Afwijzen'

### 2e beoordeling

Het opstellen van de 2<sup>e</sup> beoordeling in de buddy groepen (buddy coacht en controleert de nieuwere medewerker)

### Brief opstellen

Het opstellen van de brieven in de buddy groepen (buddy coacht en controleert de nieuwere medewerker)

## Beschikbare kanalen

- Wekelijks inhoudelijk spreekuur met vaktechniek
- Dagstart voor het stellen van vragen
- Communicatie ondersteuning (incl. training, checklist, voorbeelden en meelesen)
- Extra steekproef controle op beoordelingen en brief
- Buddy controle op 2<sup>e</sup> beoordeling
- Buddy controle op brief opstellen
- Coördinator controle op uiteindelijke brief
- Dagelijks aanspreek punt bestuursrecht, formeel recht en AVG
- Eenmalig juridisch college immaterieel / materieel recht
- Eenmalig juridisch college causaliteit en schade
- Persoonlijk opleiding plan

Status



Live



Live deze week



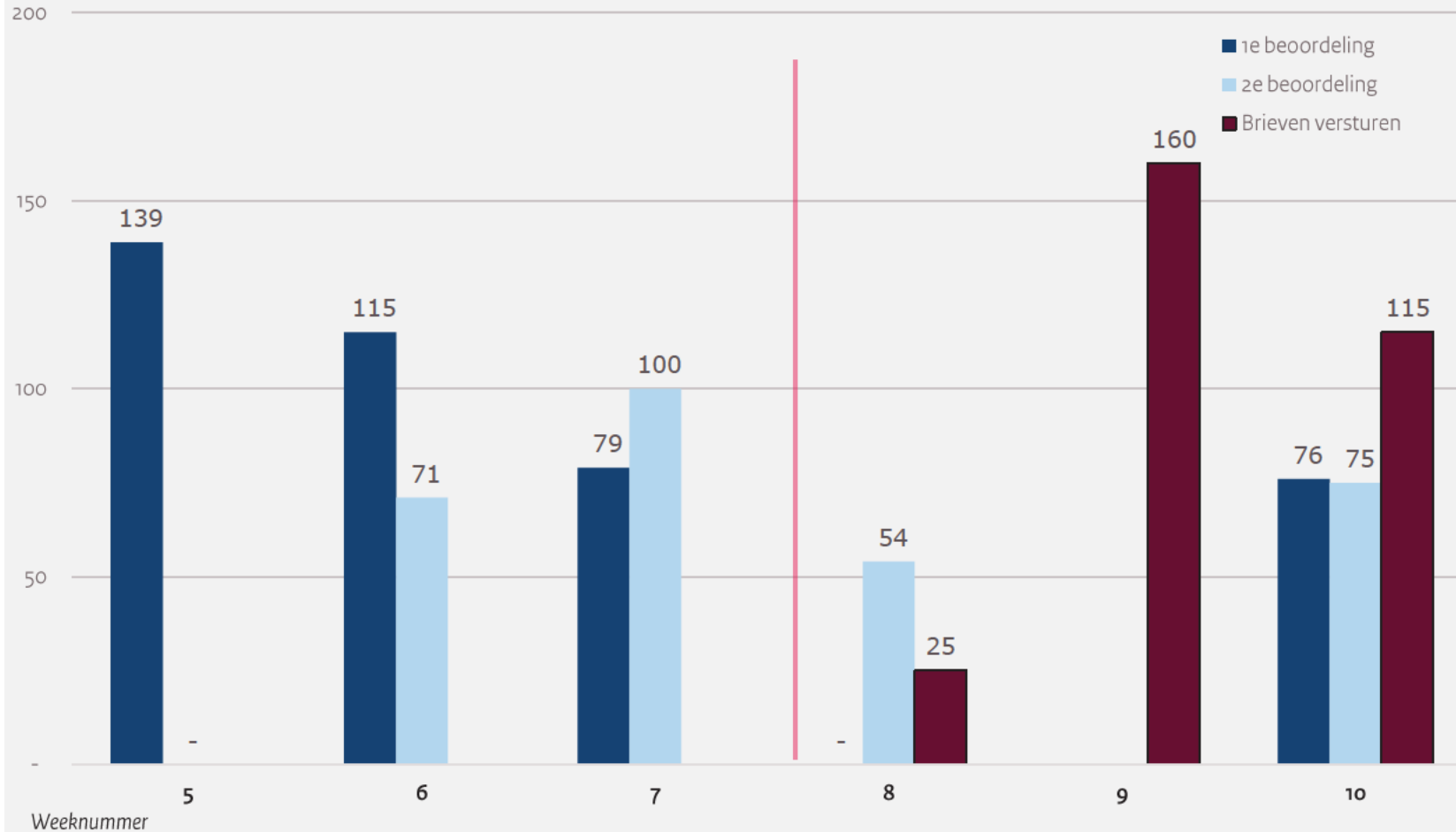
Niet live



# 3. Planning

# Planning | verwachte quick scan resultaten komende weken

## 1. Verwachte Quick Scan resultaten per week



### Prognose na quick scan periode

**300** brieven verstuurd

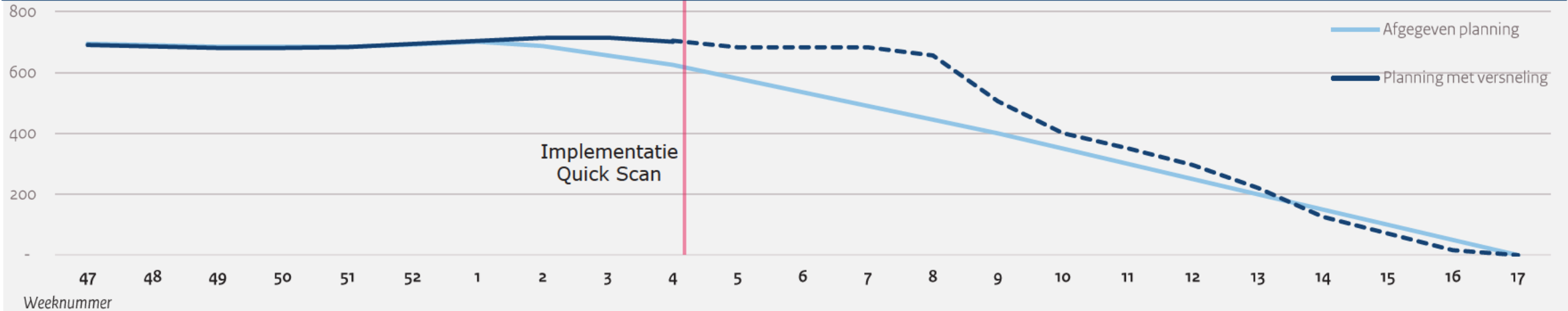
**44%** van de burgers heeft een brief ontvangen

**Versnelling mogelijk** na quick scan door lerend vermogen

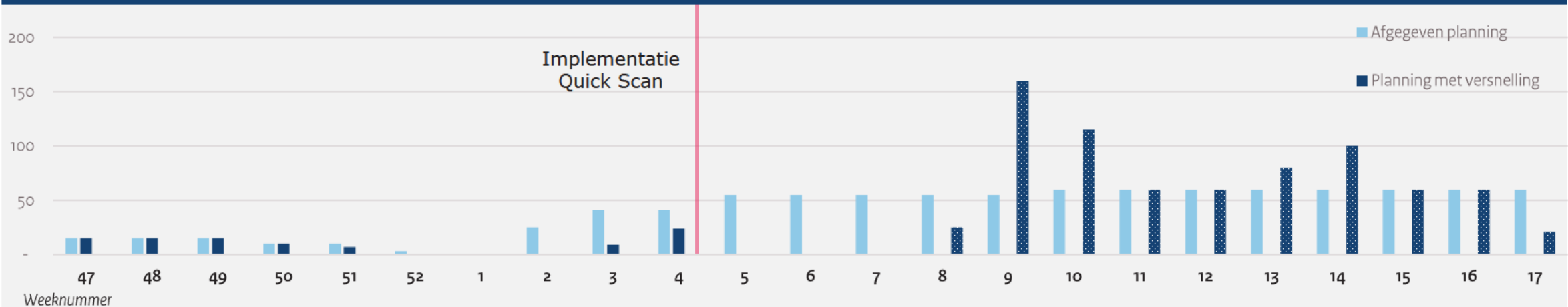
\*Hierbij wordt alleen de groep 'Afwijzen' meegenomen

# Planning | Prognose nog te beoordelen schadeverzoeken

## 1. Prognose versus realisatie aantal nog te beoordelen schadeverzoeken



## 2. Prognose versus realisatie aantal beoordeelde schadeverzoeken: Op weekniveau





**Einde**